【医療センター入院患者】

入院患者満足度調査の結果について

患者さんの意見・要望を把握し、医療サービスの向上など今後の病院づくりに役立てるため、入院された患者さんにご協力いただき、満足度のアンケート調査を実施いたしましたので、その集計結果についてご報告いたします。

●アンケート実施概要

|  |  |
| --- | --- |
| 実施時期 | 令和３年１月１８日(月)～１月３１日(日) |
| 調査対象 | 実施時期に入院されていた患者３０５人 |
| 調査概要 | 院内設備、病室環境、接遇、診療、満足度等に関する項目について5段階評価（大変満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点）で無記名アンケートを実施 |
| 回答数　 | ２０４件（回収率66.9％） |
| 総合評価点数　 | ４．１点（昨年比‐0.1点） |

●集計結果（カテゴリー別満足度構成比）

◇医療サービス　　　　　　　　　　　　　　　　◇施設・設備・情報提供

（安全な医療サービス、治療への納得度など）　　（病棟設備、バリアフリーなど）

◇医師の接遇　　　　　　　　　　　　　　　　　◇看護師の接遇

　（知識や技術、相談のしやすさなど）　　　　　　（言葉遣い、説明の分かりやすさなど）

【医療センター入院患者】

◇事務の接遇

　（言葉遣いや態度、質問のしやすさなど）

●調査結果を踏まえて

　直接の医療サービスにあたる医師、看護師による診療や接遇については、8割以上の患者さんから「大変満足」、「満足」の評価をいただきました。これからも引き続き、ご満足いただけるよう努めてまいります。

一方で、施設に関して病棟設備やバリアフリー整備などについての満足度は低く、改善を求めるご意見が多いとの調査結果となりました。

　病棟委員会では、このアンケート調査の結果を踏まえ、今後も医療サービス向上のための検討を重ねていきたいと思います。

アンケートにご協力いただきました皆さま方に心からお礼申し上げます。

病棟委員会